

DAFTAR ISI

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA DAN PENDEKATAN MASALAH.....	5
2.1 Tinjauan Pustaka.....	5
2.1.1 Kopi.....	5
2.1.2 Kedai Kopi/ <i>Coffee Shop</i>	5
2.1.3 Manajemen Pemasaran.....	6
2.1.4 Bauran Pemasaran	6
2.1.5 Kepuasan Konsumen.....	9
2.2 Penelitian Terdahulu.....	11
2.3 Pendekatan Masalah	12
BAB III. METODE PENELITIAN	15
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	15
3.2 Metode Penelitian	15
3.3 Jenis dan Teknik Pengumpulan Data.....	15
3.4 Teknik Penentuan Sampel	16
3.5 Definisi dan Operasional Variabel	17
3.5.1 Definisi Variabel	17
3.5.2 Operasional Variabel.....	18
3.6 Kerangka Analisis.....	19
3.6.1 Pengukuran Skala.....	19
3.6.2 Analisis Data	20
BAB IV. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	27
4.1 Sejarah Singkat Kedai Kopi VSC Coffee Roastery.....	27
4.2 Struktur Organisasi VSC Coffee Roastery	28
BAB V. HASIL DAN PEMBAHASAN	30
5.1 Karakteristik Responden.....	30

5.1.1	Usia	30
5.1.2	Jenis Kelamin.....	31
5.1.3	Pekerjaan.....	31
5.1.4	Frekuensi Kedatangan.....	32
5.2	Tingkat Kesesuaian Antara Kepentingan dan Kinerja	33
5.3	Tingkat Kepuasan Konsumen.....	41
BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN.....		43
6.1	Kesimpulan.....	43
6.2	Saran	43
DAFTAR PUSTAKA		44
LAMPIRAN.....		49
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		75